DEPARTMENT OF JUSTICE

OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM

STATUS REPORT

JUNE 1987

PROVINCE OF NEW BRUNSWICK

THE DEPARTMENT OF JUSTICE'S

OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM

STATUS REPORT

PREFACE

In June, 1984, the Department of Justice issued its Official Languages Policy. This signaled the official beginning of an ambitious enhancement to the Department's then existing Official Languages Program. In three clearly stated principles, the 1984 policy statement detailed the program's overall thrust and the Department's paramount official languages objective of providing "Service to the Public" in English and in French.

1. The Department will provide services to the public in both official languages as required by the Official Languages of New Brunswick Act, An Act Recognizing the Equality of the Two Official Linguistic Communities in New Brunswick and the Canadian Charter of Rights and Freedoms.

2. The Department will establish and maintain a functional bilingual capability in all program areas, at all Departmental levels and in all geographic locations, in line with the present and foreseen public need for Departmental services in both official languages.

3. The Department will seek to provide its services to the public in the two official languages so that services are ultimately provided in each language directly, without delay, and in equal quality of service.

Phase I (1984-1986) of the Official Languages Program would concentrate on the first two principles, whereas Phase II (1986-1988) would focus on the third principle.

This report is intended to identify the progress achieved by the Department of Justice's Official Languages Program since initiation of its major enhancement process in 1984. In addition to highlighting goals achieved, it also outlines existing deficiencies and broadly sketches future Phase II plans.

We issue this report to reinforce our public commitment to improving progressively the provision of our departmental services in English and in French throughout the province. Public scrutiny and comment can only serve to help the Department better and more quickly attain its official languages objectives.

David R. Clark, Q.C.
Attorney General and
Minister of Justice

Gordon F. Gregory, Q.C.
Deputy Attorney General and
Deputy Minister of Justice

TABLE OF CONTENTS

	Page
Preface.....	(i)
PART I: Formulation of the Department of Justice's Enhanced Official Languages Program	
(a) Background.....	1
(b) Planning.....	2-4
PART II: Phase I (1984-1986) Results	
(a) Phase I Progress Achieved.....	5-9
(b) Phase I Shortcomings.....	10-11
PART III: Phase II (1987-1988) Implementation Plans	
(a) Stage I: Corrective Measures.....	12-13
(b) Stage II: Quality Initiatives.....	13
PART IV: Conclusion.....	14

PART I

Formulation of the Department of Justice's Enhanced Official Languages Program

A. Background

With the proclamation of the Official Languages of New Brunswick Act in 1969, the Department of Justice commenced an Official Languages Program which, over the next dozen years, brought solid advancements to the practice of law in New Brunswick in both official languages. Progress included the provision of bilingual court cadres to handle criminal trials in the province, the translation and ongoing production of all New Brunswick statutes and regulations in both official languages, and enhanced court interpretation services. These and many other positive changes over the years, reinforced the Act's declared guiding principle that the two official languages, English and French, have equal status for all purposes within the authority and responsibility of the provincial government.

The Official Languages of New Brunswick Act also provides, for every citizen, the right to obtain services and communicate regarding the services of the provincial government in either of the two official languages. Significantly these fundamental language rights of all New Brunswickers were, in 1982, entrenched as part of our Canadian Constitution, in the Canadian Charter of Rights and Freedoms.

In 1982, following proclamation of the Charter, the Department of Justice decided to expend a great deal of time, effort and the necessary financial resources, to improve its provision of service to the public in English and in French. A subsequent independent report commissioned by the Department, a study by the Barrister's Society of New Brunswick and a Government Task Force Report, all helped to identify weaknesses in the Department of Justice's bilingual capability.

B. Planning

The introduction, expansion or major enhancement of any program demands careful preparation, managerial commitment and a strategic plan. The Department moulded a strategic plan aimed at greatly enhancing its capability to provide quality services to the public in both official languages in all Justice offices throughout the province. The key elements of this planning process were:

1. After careful examination of the bilingual provision of Justice services to the public, senior management determined that specialized expertise in the fields of official languages, strategic planning and management consulting would be advantageous to achieve maximum program success. Consequently, in 1983, the Department sought out and acquired the services of a senior management consultant, specializing in strategic planning and experienced in the field of official languages.

2. The Department next prepared responses to both its commissioned independent report and the Barrister's Society of New Brunswick report. The responses addressed individually each recommendation in the two reports. The Department wished to make both the New Brunswick public and the practitioners of law aware of its position on all recommendations.

3. A long-range strategic plan was developed consisting of two phases. Phase I (1984-1986) centred efforts on achieving two main goals: educating employees with respect to their official languages responsibilities to the public and establishing bilingual capacities in all Justice offices in line with public needs. Once these two goals were largely attained, Phase II (1987-1988) could then begin, with the targeted goal of improving the quality of bilingual services provided. Thus, by December 31, 1988, the Department would have greatly enhanced its capability to provide quality services to the public in English and in French, and would have the solid foundation upon which to formulate further refinements to its Official Languages Program.

4. The Department issued its Official Languages Policy statement in June 1984 and began implementing Phase I (1984-1986) of its Official Languages Program.

5. The next step, and one of the most important, was the drafting of a Departmental Implementation Plan. Each Departmental director was required to formulate a detailed branch plan to implement measures in all offices under his or her responsibility so as to ensure the provision of all services in the two official languages. Each branch plan included specific objectives, goals, proposed actions and milestones. Each director would be held accountable for the accomplishment of all planned goals. For Phase I, reporting on progress would be on a quarterly basis. After two years of implementation and prior to beginning Phase II (1987-1988) of the Official Languages Program, aimed primarily at improving the quality of bilingual services provided, a thorough evaluation would be made of the actual Phase I implementation. Where necessary, corrective measures would be identified and carried out in the first months of Phase II.

6. Official languages "profiles", were produced for all Departmental offices throughout the province. The profiles, grouping employees, serve to guarantee bilingual capability in offices in line with the public need for bilingual services. They can be altered only if the public needs' change, services provided by an office are modified, or, the numbers of personnel in an office are increased or decreased.

   The "profile" approach is unique in two respects. First, it groups employees in two manners. Employees working within an operational chain of command are grouped in "vertical" groupings to ensure bilingual capability at all levels of the hierarchy within an operational program. Additionally, employees working at similar levels in the Department are placed within "horizontal" groupings which can cut across operational lines in order to ensure that bilingual capacities exist at all decision-making levels of the Department.

Secondly, the profile approach is unique in that it does not, generally, identify specific positions as unilingual or bilingual. Rather, employees are placed in one or more of the vertical and horizontal groupings and a determination made on the number of employees required in a particular grouping to dispense language service in line with the public needs. In this way, most individual positions are not forever identified as bilingual or unilingual and any position can be open to a unilingual employee so long as the grouping possesses its needed number of bilingual employees at the time of a new staffing. This system consequently, guarantees long-term career advancement.

In addition, when originally designing and instituting the language staffing profiles, the job security of then current employees was guaranteed. In the main, profiles were to be achieved first by hiring needed bilingual personnel when positions became vacant and, in the few cases where attrition was not the answer, by the efficient use of language training.

The target date for achieving the originally identified language staffing profiles was, and remains, December 31, 1988.

7. In order to help Departmental directors achieve their identified office language profiles by the end of 1988, the Department established a language testing and training program. A language training co-ordinator was hired to provide language training to employees in order to help them acquire a bilingual capability and meet the language profiles in the cases of those few offices where the staffing of bilingual employees would not be possible by the target date because of the lack of employee turnover.

8. In order to heighten the awareness of Departmental employees with respect to their official languages responsibilities in the provision of bilingual services to the public and prior to launching Phase I, the Department contracted the production of a professional video film on its enhanced Official Languages Program. This video represented a first for the Department of Justice for any of its programs. The video production was used early in Phase I when visiting all regions and holding information sessions for employees, explaining the Department's newly enhanced Official Languages Program and employee's official languages responsibilities.

PART II

Phase I (1984-1986) Results

In the summer and autumn of 1986, in accordance with the program's strategic plan, the Department's consultant on official languages conducted an office-by-office assessment of Phase I implementation results of all Justice offices throughout the entire province.

Each office was evaluated on four specific criteria. First, had the office accomplished all goals detailed in its branch official languages implementation plan? Secondly, and from the viewpoint of an average New Brunswick citizen seeking Justice services, did the office actively offer and have the capacity to provide, its services in both English and French? Thirdly, did the office provide these services in line with the public's needs? Lastly, what was the quality of the bilingual services dispensed and, most importantly, did the quality meet the expectations of the served public?

This exhaustive evaluation exercise was to serve three important purposes. First, the Department would be fully aware of the progress achieved during Phase I. Secondly, Phase I implementation shortcomings would be uncovered. In this regard, a report was prepared for each director on each of their offices, citing shortcomings and recommending specific, immediate corrective actions to be accomplished during the first months of Phase II (1987-1988). Finally, on-the-spot observations would help the Department better formulate initiatives for Phase II with respect to improving the quality of bilingual services provided.

A. Phase I Progress Achieved

The Department's enhanced Official Languages Program has touched virtually every Justice office and Departmental employee. Some degree of progress has resulted in every office throughout the province. There is no doubt that the Department of Justice is in a much better position today to provide its services in both English and in French than was the case three short years ago.

Detailing every improvement made in the provision of bilingual services in every Justice office throughout the province is simply an impractical task. However, what follows is a list of some of the major improvements accomplished within the specific Departmental branches as well as important achieved progress common to all offices. While not exhaustive, this list represents what the Department considers to be the most significant progress made during Phase I of the program.

1. The publication of the Official Languages Policy of the Department of Justice in June, 1984.

2. The development of language staffing profiles and adherence to these profiles in conducting new staffing actions.

3. All branches implementing their Phase I official languages plans including quarterly monitoring and reporting to the Department's senior management.

4. All employees being provided with regional information sessions explaining the Department's enhanced Official Languages Program and official languages responsibilities of staff. In addition, each employee (and new employees since) being provided with a copy of the Department's policy statement in order to further heighten their awareness.

5. An in-house language testing and training program including:

   (i) the issuance of a policy on language training;
   (ii) the formulation of a language testing policy for competitions and all new staffing actions;
   (iii) co-ordinating and providing language training courses for employees up to, and beyond, level "3";
   (iv) workshops on improved writing skills in French for bilingual and francophone personnel;
   (v) workshops for lawyers with respect to legal terminology;
   (vi) courses given to Departmental receptionists to teach them how to answer and respond to callers in both English and French in accordance with Departmental policy.

6. New staffing mechanisms to ensure the hiring of qualified personnel, with the appropriate linguistic qualifications.

7. A plan to not only implement but fully integrate all aspects of the program within day-to-day Departmental operations.

8. A system for the provision of English, French and bilingual courts in all regions of the province.

9. Revised Rules of Court to guarantee the defendant's right to official language of his/her choice in any criminal case, a litigants choice of official language in a civil proceeding, a witness's choice of official language regardless of the official language(s) of any proceedings, linguistically qualified judges, etc.

10. In co-operation with the Department of Supply and Services, a plan for improved court interpretation services over the coming years.

11. The introduction of the policy that the Crown will appoint a linguistically qualified crown prosecutor to accord with the official language chosen by the accused in the case of a criminal action or, a linguistically qualified lawyer to agree with the official language of choice in the instance of a civil case.

12. The provision of published court judgments in both official languages.

13. On-going improvement of the quality of the drafting of statutes and regulations in both English and French within the Department's Law Reform Branch.

14. An assessment, requested by Legal Aid, of the bilingual adequacy of legal aid services dispensed by the Barrister's Society of New Brunswick throughout the province, in order to help Legal Aid to develop an action plan to improve bilingual services wherever necessary.

15. Within the Registry system, introduction of the Standard Forms of Conveyances Act, enabling all land transactions to be completed, and be understood, in both official languages.

16. Within the Insurance Branch, legislation requiring that insurance contracts be made available in the two official languages. Rules of court changes to ensure that the language of trial in civil cases is the choice of the insured, rather than the insurance company.

17. The provision of bilingual services of a particularly high quality in all Rentalsman operations as a result of this operation having been established at the same time as the formulation of the planned enhancements to the Department's Official Languages Program.

18. Within the Consumer Affairs and Co-operatives Branch, the establishment of a very substantial bilingual capability required to meet the needs of New Brunswick consumers, credit unions and co-operatives throughout the province.

19. Within the Research and Planning Branch, the publication of all reports intended for the public in both official languages -- a policy applied to all branches.

20. Important strides in Policing Services and in the New Brunswick Highway Patrol, including:

    (i) a French-language training program for Francophone cadets at Holland College, to ensure a supply of qualified bilingual police officers;

    (ii) a high degree of bilingual capability in all NBHP detachments as reflected in the language profiles, in consideration that the NBHP regularly meets members of the travelling public of both official language groups in all areas of the province;

    (iii) the introduction of the Uniform Traffic Ticket;

    (iv) a completely bilingual headquarters dispatcher service, guaranteeing bilingual services at all times throughout the province in the case of emergency;

    (iv) automatic procedures to ensure that NBHP officers provide service in the official language of a citizen's choice at the first instance.

21. Within Correctional Services, the upgrading of procedures to ensure inmates and parolees are given service in the official language of their choice.

22. Within Sheriff/Coroners, increased efforts to have sheriffs and deputy sheriffs better identify the first official language of a citizen prior to serving the citizen with documentation. Rules of Court changes ensuring that court documents likely to be served to citizens will be in bilingual format ensuring citizen comprehension of the nature and purpose of the document.

23. Within the Human Resource Services Branch, conducting all job interviews in accordance with the language(s) associated with the duties of the position, by ensuring the bilingual capabilities of those conducting interviews when required.

24. Within Administrative Services Division, providing the provision of services to employees in the two official languages.

25. Finally Department-wide, many important measures, such as:

(i) a policy that all person-to-person and correspondence services be provided, at the first instance, in a citizen's preferred official language;

(ii) a policy that all telephone reception to the public be in both official languages;

(iii) the practice that all Justice offices actively offer their services in both official languages, including the posting of bilingual signs and stickers to this effect;

(iv) encouraging headquarters offices to communicate with regional staff in the predominant official language of the region or in both official languages;

(v) to the greatest extent possible, enabling employees to work in their first official language while always serving citizens in his or her preferred official language.

B. Phase I Implementation Shortcomings

The achievements outlined do not constitute the entire Phase I results. While 8% of Justice offices have rated virtually perfect implementation and 76% of all offices have demonstrated real progress, 16% of all offices have not demonstrated satisfactory progress. Individual office reports have been prepared for directors, recommending minor or major corrective actions for implementation during the first months of Phase II (1987-1988).

While it is as impractical to enumerate all reported shortcomings as it is to detail all progress achieved, the Department's recent evaluation exercise has also determined the major deficiencies encountered in Phase I implementation. These are listed below.

1. Sixteen percent of offices do not provide satisfactory bilingual service. Often these offices are simply not aware that they are not providing satisfactory bilingual service, believing in fact that they do.

2. Quarterly reporting of progress achieved was at times inaccurate. The Department requires a more systematic monitoring process mainly because of the fact that employees are not always aware of their office's bilingual service deficiencies.

3. As a result of changes in public needs, office services and office size, a few language staffing profiles require changes.

4. Bilingual employees often find it difficult or impossible to work in the minority official language of a region.

5. While most offices provide bilingual services, some do not actively offer their bilingual services at the instance of first contact with the public. As examples, in some cases signs are still unilingual English and many offices do not regularly provide bilingual telephone reception.

6. In some areas, it is difficult to hire and retain needed, qualified, bilingual personnel for permanent and, especially, casual positions.

7. In some cases new personnel hired since the introduction of the Department's Official Language Program have not been sufficiently oriented in regards to their official languages public responsibilities.

8. The recently passed federal Young Offenders Act has resulted in the Saint-Hilaire institution having had to become a centre for holding young offenders. Consequently, much of New Brunswick's adult Francophone institutional population has had to be dispersed throughout the entire correctional services system until a new institution is built to accommodate the now increased numbers of young offenders. This dispersion has caused bilingual service problems. All institutions were staffed to have a bilingual capability, however, these capabilities are now sometimes not sufficient to properly accommodate this unexpected increased need for providing bilingual services.

In consideration of the above shortcomings, the Department will implement new measures during the Phase II (1987-1988). These are listed in Part III, Phase II, Section "A", pages 12 and 13.

PART III

Phase II (1987-1988) Implementation Plans

Phase II will focus on the Department's third official languages "service to the public" principle, that is, to provide services to the public in each official language directly, without delay, and with equal quality of service. Phase II will be divided into two stages. The first stage will be the carrying out of all corrective measures identified as necessary to complete Phase I implementation. The second stage will be to determine, plan and implement new initiatives aimed at improving the quality of services provided in English and in French.

A. Stage I: Corrective Measures

The first months of Phase II will be devoted to properly completing Phase I implementation plans. All branches have been directed to immediately begin implementing the corrective measures recommended in the Phase I evaluation reports. Each director has drafted a plan of action for his or her branch and commenced implementation. Directors have until November 30, 1987, to complete all corrective actions, except for the completion of the original language profiles which retain their initial target date of December 31, 1988. Implementation of all corrective measures will be assessed in December 1987 following introduction of the Department's new monitoring system.

Some of the specific corrective measures to be undertaken are as follows:

1. A series of regional meetings to be held in the autumn of 1987, grouping all office heads within a region, in order to heighten employee awareness of bilingual service deficiencies and consider additional approaches for improving the provision of services in English and in French.

2. The introduction of a new monitoring system in 1987 which will help ensure consistency of reporting across all regional offices.

3. A process to continuously update profiles to accord with changing circumstances.

4. Measures to enable employees to more easily work in both French and English including bilingual glossaries, the provision of job training in both official languages, increased bilingual communications from headquarters offices, etc.

5. The introduction of a more active Departmental employee orientation program, having a significant official languages component, for all new employees.

6. Expanding language training in French and in English in all regions outside of the Fredericton area.

7. New quality initiatives, many of which will concentrate on a more active offer of the Department's bilingual services at the first instance of contact with the public.

8. A study is currently being carried out by Human Resource Services and Correctional Services to address the need for improved recruiting and hiring of qualified, bilingual staff for casual positions in certain regions.

9. Correctional Services is now in the process of examining what can be done to alleviate the problem of inadequate bilingual services in certain institutions brought about by the conversion of Saint-Hilaire to a place for young offenders and before a new institution is completed as scheduled.

10. Most importantly, the corrective measure immediately being taken to implement all recommendations contained in the Phase I evaluation reports, will substantially resolve all problems by the target date of November 30, 1987.

B. Stage II: Quality Initiatives

Quality means both that the provision of a service be fully satisfactory and that the provision of this service meet the expectations of the clientele. This is particularly true in the case of the provision of services in English and in French.

It is the Department of Justice's intention that, with the introduction and implementation of new quality initiatives during 1987-1988, its Official Languages Program will have achieved full employee awareness, targeted bilingual capacity and a fully satisfactory level of service quality in English and in French. When this is accomplished, the Department's Official Languages Program will have largely attained the realization of its three stated official languages "service to the public" principles.

PART IV

Conclusion

The Official Languages Program of the Department of Justice has, from its inception, helped to establish the equal status of our two official languages within the authority and responsibility of the Department. In 1984, following the constitutional entrenchment of language rights and after three independent assessments of the program, the Department launched a major enhancement to its Official Languages Program in order to ensure that the citizens of this province, whenever and wherever dealing with the Department, would be provided with quality services, directly, in both official languages, as is their constitutional right.

Phase I (1984-1986) of the enhanced program came to an end on December 31, 1986. This study has reported both major progress achieved during Phase I implementation and the still outstanding deficiencies. Plans for Phase II (1984-1986) include corrective measures to rectify all identified Phase I shortcomings as well as new initiatives aimed at improving the quality of bilingual services provided.

The Department's intent is that, by the end of Phase II, its Official Languages Program will have accomplished the objective of implementing all provisions and measures detailed in its 1984 official languages statement of policy to the benefit of its public. Then its three "service to the public" principles will have been achieved and a solid base will exist for future refinements.

This report has been issued as part of the Department's continuing commitment to inform the public of the Department of Justice's Official Languages Program's progress. From the beginning, and particularly since its major enhancement in 1984, the program has been planned strategically in order to leave nothing to chance. The Department of Justice stands committed to complete the implementation of its Official Languages Program so as to provide the true equality of status for our two official languages in the day-to-day lives of all citizens whenever and wherever dealing with the Department of Justice. We look forward to issuing a report to this effect in 1989 following completion of Phase II (1986-1988) of the program. In the meantime, public enquiries, and suggestions, are most welcome.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

LE PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

RAPPORT D'ÉTAPE

JUIN 1987

PROVINCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

LE PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE

RAPPORT D'ÉTAPE

PRÉFACE

En juin 1984, le ministère de la Justice publiait son Énoncé de principes sur les langues officielles. Ce geste marquait l'adoption officielle de mesures ambitieuses visant à enrichir le programme de langues officielles déjà adopté par le Ministère. En trois principes clairement définis, l'énoncé de 1984 précisait la portée globale du programme ainsi que l'objectif primordial du Ministère en matière linguistique, qui consiste à "servir le public" en français et en anglais.

1. Le Ministère fournira ses services au public dans les deux langues officielles, comme l'exigent la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick, la Loi reconnaissant l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick et la Charte canadienne des droits et libertés.

2. Le Ministère mettra en place et maintiendra un bilinguisme fonctionnel dans tous les secteurs, à tous les échelons et dans toutes les régions, compte tenu des besoins actuels et prévus en services dans les deux langues officielles.

3. Le ministère cherchera à offrir directement et sans délai au public des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

La phase I du programme des langues officielles (1984-1986) devait porter surtout sur les deux premiers principes, tandis que la phase II (1986-1988) devait porter surtout sur le troisième principe.

Le présent rapport a pour but de mesurer les progrès réalisés dans l'application du programme des langues officielles du ministère de la Justice depuis l'amorce du programme, en 1984. En plus de signaler les objectifs atteints, ce rapport souligne également les carences observées et donne un aperçu des projets à venir dans le cadre de la phase II.

Nous publions ce rapport afin de donner encore plus de force à l'engagement que nous avons pris publiquement d'améliorer la prestation des services de notre Ministère, en français et en anglais, dans l'ensemble de la province. L'examen et les commentaires du public ne peuvent qu'aider le Ministère à atteindre ses objectifs plus rapidement et efficacement en matière de langues officielles.

Le procureur général et
ministre de la Justice,

David R. Clark, c.r.

Le sous-procureur général et
sous-ministre de la Justice

Gordon F. Gregory, c.r.

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Préface	(i)
PREMIÈRE PARTIE : Exposé du programme amélioré du ministère de la Justice en matière de langues officielles	
a) Le contexte	1
b) La planification	2
DEUXIÈME PARTIE : Résultats de la phase I (1984-1986)	
a) Les progrès accomplis au cours de la phase I	5
b) Carences et lacunes	11
TROISIÈME PARTIE : Phase II (1987-1988) - Plans de réalisation	
a) Les correctifs de l'étape I	13
b) L'étape II - Nouvelles initiatives d'ordre qualitatif	14
QUATRIÈME PARTIE : Conclusion	16

PREMIÈRE PARTIE

Exposé du programme amélioré du ministère de la Justice en matière de langues officielles

A. Le contexte

Avec la proclamation, en 1969, de la Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick, le ministère de la Justice se lançait dans un programme des langues officielles qui devait, au cours des 12 années qui suivirent, permettre que la pratique du droit dans les deux langues officielles enregistre au Nouveau-Brunswick des progrès importants. Ces progrès portaient notamment sur l'organisation de services bilingues pour les cours de juridiction criminelle dans la province, sur la traduction et la production régulière, dans les deux langues officielles, de toutes les lois et de tous les règlements du Nouveau-Brunswick, et sur l'amélioration des services d'interprètes auprès des tribunaux. Ces progrès, qui s'ajoutent à bien d'autres initiatives prises au fil des ans, ont consolidé dans la pratique le principe fondamental de la loi, selon laquelle les deux langues officielles doivent être sur un pied d'égalité pour tout ce qui relève de la juridiction du Gouvernement provincial.

La Loi sur les langues officielles du Nouveau-Brunswick confère également à tout citoyen le droit d'obtenir du gouvernement provincial des services dans l'une ou l'autre des langues officielles, et de s'exprimer dans l'une ou l'autre langue dans le cadre de l'obtention de ces services. Événement important : en 1982, ces droits linguistiques de tous les Néo-Brunswickois furent enchassés dans la Charte canadienne des droits et libertés et font partie de la Constitution canadienne.

En 1982, suite à la proclamation de la Charte, le ministère de la Justice décida de consacrer autant de temps, de travail et l'argent nécessaires pour améliorer ses services au public, en français et en anglais. Par la suite, un rapport indépendant commandé par le Ministère, une étude du Barreau du Nouveau-Brunswick et un rapport d'un groupe de travail du Gouvernement ont permis de déceler certaines carences dans le bilinguisme pratiqué au Ministère.

B. La planification

L'amorce, le développement ou l'amélioration importante de tout programme exige une préparation minutieuse, un engagement de la direction et une stratégie. Le Ministère a conçu une stratégie dans le but d'améliorer de façon importante la qualité du bilinguisme fonctionnnel des services offerts au public dans tous les bureaux du Ministère, dans l'ensemble de la province. Voici les principaux éléments de cette stratégie :

1. Après avoir soigneusement étudié les services bilingues offerts au public en matière de Justice, la direction du Ministère a décidé que la présence d'un expert versé à la fois en matière de langues officielles, de planification et de gestion-conseil, l'aiderait à maximiser les chances de succès du programme. Le Ministère s'est donc assuré, en 1983, les services d'un conseiller en gestion d'expérience, spécialisé en planification, et familier avec le domaine des langues officielles.

2. Le Ministère a ensuite préparé des réponses au rapport indépendant qu'il avait commandé ainsi qu'à celui préparé par le Barreau du Nouveau-Brunswick. Ces réponses portaient sur chacune des recommandations des deux rapports. Le Ministère entendait ainsi informer à la fois le public du Nouveau-Brunswick et les avocats de sa position vis-à-vis chaque recommandation.

3. Une stratégie à long terme a été mise au point, qui comportait deux phases. La phase I (1984-1986) portait sur deux objectifs principaux : former les employés en ce qui a trait à leurs responsabilités face au public en matière de langues officielles, et mettre en place des services bilingues fonctionnels dans tous les bureaux du Ministère, en fonction des besoins du public. Lorsque ces deux objectifs furent en bonne partie atteints, la phase II (1987-1988) pouvait être entreprise, dans le but d'améliorer la qualité des services bilingues offerts. Le Ministère visait ainsi à améliorer, pour le 31 décembre 1988, sa capacité d'offrir des services de qualité au public, en anglais et en français, et disposerait d'une base solide lui permettant d'améliorer encore davantage son programme en matière de langues officielles.

4. Le Ministère lançait en juin 1984 son Énoncé de principes sur les langues officielles, et entreprenait la réalisation de la phase I de son programme en matière de langues officielles (1984-1986).

5. L'étape suivante, l'une des plus importantes, consistait à élaborer un plan de réalisation pour le Ministère. Le responsable de chaque unité administrative eut à formuler un programme détaillé comportant les mesures à appliquer dans tous les bureaux relevant de sa juridiction, de façon à offrir tous les services dans les deux langues officielles. Le programme de chaque unité administrative comportait des objectifs précis, des buts bien définis, des gestes à poser et des étapes à franchir. Chaque reponsable d'unité avait également la responsabilité d'atteindre les objectifs prévus au plan. Dans la phase I, les rapports d'étape se feraient sur une base trimestrielle. Après deux ans de mise en oeuvre, et avant d'entreprendre la phase II (1987-1988) du programme des langues officielles, dont le but principal devait être d'améliorer la qualité des services bilingues, il devait y avoir une évaluation complète de la phase I du plan de réalisation. Au besoin, des mesures de correction seraient apportées au cours des premiers mois de la phase II.

6. Un "profil linguistique" fut établi pour chaque bureau du Ministère à travers la province. Ces profils permettent de regrouper les employés de façon à ce que chaque bureau dispose de compétences bilingues correspondant aux besoins du public en matière de services bilingues. Ils peuvent être modifiés uniquement lorsque les besoins du public changent, lorsque les services dispensés par un bureau sont modifiés, ou lorsqu'il y a augmentation ou diminution du personnel dans un bureau.

   La méthode des "profils" comporte deux aspects qui lui sont propres. Premièrement, elle regroupe les employés de deux façons : les employés travaillant dans une chaîne hiérarchique font l'object d'un regroupement "vertical", de façon à assurer le bilinguisme à tous les niveaux de la hiérarchie. En plus, les employés qui se retrouvent au même niveau au sein du Ministère font l'objet d'un regroupement "horizontal" qui peut passer outre aux hiérarchies fonctionnelles afin de garantir le bilinguisme à tous les niveaux hiérarchiques du Ministère.

Deuxièmement, la méthode des "profils" est unique en ce qu'elle permet généralement de ne pas identifier des postes précis comme devant être unilingues ou bilingues. À la place, les employés sont identifiés à un ou plusieurs groupes horizontaux ou verticaux, et on détermine le nombre d'employés dont chaque groupe a besoin pour dispenser des services linguistiques correspondant aux besoins du public. Ainsi, la plupart des fonctions individuelles ne sont pas déclarées "bilingues" ou "unilingues" pour l'éternité, et toute fonction demeure accessible à un unilingue dans la mesure où le groupe dispose du nombre d'employés bilingues requis lorsque vient le temps d'embaucher du personnel. Ce système permet donc de garantir des perspectives d'avancement à long terme pour la carrière de chacun.

En outre, lors de l'élaboration et de la mise en place des profils linguistiques utilisés pour le dotation, la sécurité d'emploi des personnes en poste est assurée. Dans l'ensemble, la mise en place des profils linguistiques devait se faire premièrement en embauchant des candidats bilingues lorsqu'un poste devenait vacant, et, dans les cas où la réduction naturelle des effectifs n'était pas la solution, par un recours efficace à un programme de formation linguistique. La date limite pour accomplir les premiers profils linguistiques utilisés pour la dotation était et demeure le 31 décembre 1988.

7. Afin d'aider les cadres du Ministère à terminer l'implantation de leurs profils linguistiques avant la fin de 1988, le Ministère a créé un programme de vérification et de formation linguistique. L'embauche d'un coordonnateur à la formation linguistique permet également de fournir une formation linguistique aux employés afin de les aider à devenir bilingues et à compléter les profils linguistiques dans le cas des quelques bureaux où le manque de roulement de personnel n'aurait pas permis d'atteindre les objectifs à temps.

8. Avant le lancement de la phase I, afin de sensibiliser davantage les employés du Ministère à leurs responsabilités relativement à la prestation de services au public dans les deux langues officielles, le Ministère a fait produire un film de qualité professionnelle sur son programme amélioré en matière de langues officielles. Ce film a servi au début de la phase I, lors des visites dans les régions et des séances d'information organisées pour expliquer aux employés le programme amélioré du Ministère, ainsi que les responsabilités des employés en matière de langues officielles.

DEUXIÈME PARTIE

Résultats de la phase I (1984-1986)

Au cours de l'été et de l'automne 1986, conformément à la stratégie arrêtée dans le cadre du programme, le conseiller en langues officielles du Ministère procéda à l'évaluation, bureau par bureau, des résultats de la mise en oeuvre des mesures de la phase I dans tous les bureaux du Ministère, partout dans la province.

Dans chaque cas, l'évaluation reposait sur quatre critères précis. Premièrement, le bureau avait-il atteint tous les objectifs figurant dans le plan de réalisation du programme des langues officielles qui lui était propre? Deuxièmement, du point de vue du citoyen moyen du Nouveau-Brunswick cherchant à obtenir des services du ministère de la Justice, le bureau offrait-il vraiment et était-il en mesure d'offrir ses services en français et en anglais? Troisièmement, le bureau offrait-il ces services à un degré correspondant aux besoins du public? Finalement, quel était la qualité des services bilingues offerts et, détail encore plus important, la qualité de ces services répondait-elle les attentes du public?

Cette évaluation exhaustive devait servir à trois fins importantes. Premièrement, informer le Ministère de façon précise des progrès réalisés au cours de la phase I. Deuxièmement, découvrir les carences apparues au cours de la réalisation de la phase I. À cet égard, un rapport fut préparé pour chaque bureau, à l'intention de chaque responsable, précisant les carences observées et recommandant des correctifs immédiats devant être mis en oeuvre au cours des premiers mois de la phase II (1987-1988). Troisièmement, l'observation de chaque situation à chaque endroit devait permettre au Ministère d'élaborer de façon plus pertinente les initiatives de la phase II quant à l'amélioration des services bilingues offerts.

A. Les progrès accomplis au cours de la phase I

Le programme amélioré des langues officielles du Ministère a rejoint pratiquement chaque bureau et chaque employé du ministère de la Justice. Chaque bureau à travers la province a fait du progrès. Il est certain que le ministère de la Justice est en meilleure position pour offrir ses services dans les deux langues qu'il ne l'était il y a trois ans.

Il serait irréaliste de tenter d'énumérer tous les progrès effectués par chaque bureau du Ministère pour offrir des services bilingues. Voici cependant une liste des améliorations les plus importantes réalisées dans certains secteurs, ainsi que certains progrès importants communs à l'ensemble des bureaux; sans pour autant être exhaustive, cette liste demeure un bilan du chemin parcouru au cours de la phase I du programme.

1. Publication de l'Énoncé de principes sur les langues officielles du ministère de la Justice, en juin 1984.

2. Élaboration de profils linguistiques utilisés pour la dotation et respect de ces profils dans le processus de recrutement et d'embauche de nouveaux employés.

3. Mise en application, par tous les bureaux, de leurs plans d'action (phase I) en matière de langues officielles, y compris la préparation de rapports trimestriels à l'intention de la direction du Ministère.

4. Organisation, pour tous les employés, de séances d'information régionales pour expliquer le programme amélioré du Ministère en matière de langues officielles ainsi que les responsabilités du personnel dans ce domaine. En plus, chaque employé (ou, depuis, nouvel employé) reçoit un exemplaire de l'Énoncé de principes du Ministère afin de le sensibiliser davantage à ce sujet.

5. Élaboration d'un programme de vérification et de formation linguistique sur place comportant :

   i) l'annonce d'une politique en matière de formation linguistique;
   ii) l'élaboration d'une politique de contrôle des connaissances linguistiques pour les concours de recrutement et toute autre activité de recrutement;
   iii) la coordination et l'offre de cours de langue à l'intention des employés (jusqu'au 3e niveau et même au-delà);
   iv) l'organisation d'ateliers pour améliorer le français écrit des employés francophones et bilingues;
   v) l'organisation d'ateliers à l'intention des avocats sur la terminologie juridique;
   vi) l'organisation de cours à l'intention des réceptionnistes du Ministère pour leur apprendre comment répondre aux appels, en anglais et en français, conformément à la politique du Ministère.

6. Adoption de nouveaux mécanismes de dotation en personnel pour assurer l'embauche de personnel qualifié ayant les connaissances linguistiques requises.

7. Élaboration d'un plan dans le but d'intégrer tous les aspects du programme au fonctionnement quotidien du Ministère.

8. Élaboration d'un système pour assurer des tribunaux de capacité anglaise française et bilingue dans toutes les régions de la province.

9. Révision des règles de procédure des tribunaux pour garantir le droit des accusés d'avoir un procès dans la langue de leur choix, en matière criminelle comme en matière civile, et le choix, pour un témoin, de témoigner dans la langue de son choix, peu importe dans quelle langue officielle se déroulent les procédures ou dans quelle(s) langue(s) officielle(s) le juge est qualifié, etc...

10. Élaboration, en collaboration avec le ministère de l'Approvisionnement et Services, d'un programme pour améliorer le service d'interprètes fourni aux tribunaux au cours des années à venir.

11. Adoption d'une politique en vertu de laquelle la Couronne nommera un procureur ayant des qualifications linguistiques correspondant à la langue officielle choisie par l'accusé en matière criminelle, ou un avocat ayant des qualifications linguistiques correspondant à la langue officielle dans le cas des procédures civiles.

12. Production, en français et en anglais, des jugements des tribunaux.

13. Amélioration constante de la qualité de la rédaction des lois et des règlements, en français et en anglais, par le service de révision des lois du Ministère.

14. Une évaluation, demandée par le Bureau de l'aide juridique, de la qualité des services bilingues d'aide juridique offerts par le Barreau du Nouveau-Brunswick dans l'ensemble de la province, afin d'aider le Bureau d'aide juridique à élaborer un plan d'action pour améliorer le bilinguisme de ses services, lorsque la chose s'averera nécessaire.

15. En ce qui concerne le système d'enregistrement, adoption de la Loi sur la normalisation des formules de transfert de propriété, afin que toute transaction immobilière puisse être effectuée et comprise dans les deux langues officielles.

16. Au Service des assurances, adoption d'une loi exigeant que les contrats d'assurance soient disponibles dans les deux langues officielles. Révisions des règles de procédure des tribunaux pour garantir que la langue de procès en matière civile est le choix de l'assuré et non de la compagnie d'assurance.

17. Organisation de services bilingues d'une qualité supérieure particulière dans tous les secteurs du bureau du Médiateur des loyers, bureau mis sur pied au moment même où le Ministère annonçait des améliorations à son programme en matière de langues officielles.

18. Mise sur pied, au sein de la Division des coopératives et de la consommation, d'importantes ressources bilingues pour combler les besoins des consommateurs, des caisses populaires et des coopératives dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick.

19. Publication, par la Division de la recherche et de la planification, en français et en anglais, de tous les rapports destinés au public; il s'agit d'une politique valable pour toutes les divisions et services.

20. Les services de police et la patrouille routière du Nouveau-Brunswick ont fait des progrès importants, dont voici quelques exemples :

    i) Programme de formation offert en français pour les cadets francophones du Holland College, afin d'avoir suffisamment de policiers bilingues;
    ii) Degré élevé de bilinguisme au sein de tous les détachements de patrouille routière du Nouveau-Brunswick, conformément aux profils linguistiques établis, étant donné que les membres du corps policier doivent rencontrer des voyageurs des deux langues dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick;
    iii) Utilisation d'un formulaire normalisé pour les contraventions relatives à la circulation routière;
    iv) Application du bilinguisme intégral au service de communication central du quartier général, assurant un service bilingue partout et en tout temps, en cas d'urgence;

v) Adoption de règles à suivre automatiquement afin que la patrouille routière puisse offrir le service dans la langue officielle choisie par le citoyen, dès le premier contact.

21. Aux services pénitentiaires, amélioration des règles à suivre pour que les détenus en institution et les détenus en liberté conditionnelle soient servis dans la langue officielle de leur choix.

22. Dans les bureaux des shérifs et des coroners, un effort a été fait afin que les shérifs et leurs adjoints puissent mieux identifier la langue officielle première d'un citoyen avant de lui remettre un document quelconque. Révisions des règles de procédure des tribunaux pour garantir que les documents des tribunaux qui seraient probablement servis aux citoyens soient dans un format bilingue assurant la compréhension d'un citoyen de la nature et du but du document.

23. Au sein de la division des Ressources humaines, toutes les entrevues pour fins de recrutement sont faites en tenant compte de la (des) langue(s) exigée(s) pour la fonction, grâce à la présence d'interviewers des deux langues lorsqu'il est nécessaire.

24. La division des services administratifs dispense ses services aux employés dans les deux langues officielles.

25. Finalement, plusieurs mesures importantes ont été adoptées dans l'ensemble du Ministère, comme :

i) une politique en vertu de laquelle tous les services personnels directs et tous les services de correspondance sont fournis, dès le contact initial, dans la langue officielle choisie par le citoyen;

ii) une politique en vertu de laquelle toute réponse à un appel téléphonique du public se fait dans les deux langues officielles;

iii) tous les bureaux du ministère de la Justice s'efforcent activement d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, en utilisant notamment à cette fin des affiches et des collants bilingues;

iv) les bureaux du siège social du Ministère sont encouragés à communiquer avec les bureaux des régions dans la langue officielle prédominante de chaque région ou dans les deux langues officielles;

v) dans la mesure du possible, les employés sont autorisés à travailler dans leur langue officielle première, tout en servant toujours le citoyen dans la langue officielle choisie par ce dernier.

B. Phase I - Carences et lacunes

Les réussites énumérées précédemment ne constituent pas l'ensemble des résultats de la phase I. Même si 8 % des bureaux du ministère de la Justice ont suivi le programme en entier, tandis que 76 % des bureaux enregistraient d'importants progrès, il reste que 16 % de tous les bureaux n'ont pas inscrit des résultats satisfaisants. Des rapports individuels ont été préparés à l'intention des responsables, recommandant des corrections majeures ou mineures qui devront être apportées dès les premiers mois de la phase II (1987-1988).

Même s'il est tout aussi irréaliste d'énumérer toutes les lacunes que d'énumérer tous les progrès, la récente évaluation du Ministère a permis de définir les principales carences rencontrées au cours de la phase I. En voici la liste :

1. Seize pourcent des bureaux ne fournissent pas des services bilingues satisfaisants. Souvent ces bureaux ne sont pas sensibilisés au fait qu'ils ne fournissent pas un service bilingue satisfaisant, et croient même que leurs services bilingues sont adéquats.

2. Le rapport trimestriel était parfois erroné. Le ministère a besoin d'un processus de contrôle plus systématique, étant donné que les employés ne sont pas toujours conscients des lacunes dans les services bilingues offerts par leur bureau.

3. Suite à l'évolution des besoins du public, des services offerts par un bureau ou de la dimension d'un bureau, certains profils linguistiques utilisés pour la dotation doivent être modifiés.

4. Les employés bilingues trouvent souvent qu'il est difficile ou impossible de travailler dans la langue officielle d'une minorité régionale.

5. Même si le plupart des bureaux disposent de services bilingues, certains d'entre eux ne font pas l'effort d'offrir ce service dès qu'un citoyen entre en contact avec eux. Par exemples, dans certains cas les affiches sont encore unilingues et plusieurs bureaux ne fournissent pas régulièrement un service de réception téléphonique bilingue.

6. Dans certains endroits, il s'avère difficile d'embaucher et de garder les candidats bilingues et qualifiés requis pour des postes permanents et, surtout, pour des postes occasionnels.

7. Dans certains cas, des employés embauchés après le début du programme ministériel des langues officielles n'ont pas été orientés suffisamment en ce qui concerne leurs responsabilités envers le public en matière de langues officielles.

8. La récente loi fédérale sur les jeunes délinquants a entraîné la transformation de l'institution Saint-Hilaire en un centre de détention pour les jeunes délinquants. Par conséquent, une bonne partie de la population adulte francophone de cette institution a dû être dispersée dans les autres institutions pénales, jusqu'à ce qu'une nouvelle institution soit construite pour recevoir le nombre croissant de jeunes délinquants. Cette dispersion a entraîné des problèmes en matière de services bilingues. Toutes les institutions ont été dotées d'un personnel leur permettant d'offrir des services bilingues; toutefois, ces ressources sont, en ce moment, parfois insuffisantes pour combler ce besoin accru et imprévu en matière de services bilingues.

Étant donné ces carences et ces lacunes, le Ministère prendra de nouvelles mesures au cours de la phase II (1987-1988). Ces mesures sont énoncées dans la troisième partie, phase II, section "A", aux pages 12 et 13.

TROISIÈME PARTIE

Phase II (1987-1988) - Plans de réalisation

La phase II sera principalement consacrée au troisième principe de "service au public" dans les langues officielles, qui consiste à offrir directement et sans délai au public des services de qualité égale dans les deux langues officielles. La phase II sera divisée en deux étapes. La première étape consistera à appliquer tous les correctifs jugés nécessaires pour compléter la phase I. La deuxième étape consistera à élaborer, planifier et mettre en oeuvre de nouvelles initiatives dans le but d'améliorer la qualité des services offerts en français et en anglais.

A. Les correctifs de l'étape I

Les premiers mois de la phase II seront consacrés au parachèvement des projets mis en oeuvre en phase I. Toutes les divisions ont reçu l'ordre d'entreprendre immédiatement la mise en oeuvre des correctifs recommandés dans les rapports d'évaluation portant sur la phase I. Chaque responsable a conçu un plan d'action pour sa division et en a entrepris la mise en oeuvre. Les responsables ont jusqu'au 30 novembre 1987 pour réaliser cette mise en oeuvre, sauf lorsqu'il s'agit de terminer les profils linguistiques originaux, auxquels cas ils ont jusqu'au 31 décembre 1988, tel que prévu initialement. La mise en oeuvre de tous les correctifs fera l'objet d'une évaluation en décembre 1987, une fois que le nouveau système de contrôle du Ministère aura été mis sur pied.

Voici une liste partielle des correctifs :

1. Une série de réunions aura lieu à l'automne 1987 avec tous les responsables de chaque région pour sensibiliser encore davantage les employés aux carences dans les services bilingues et pour étudier les démarches susceptibles d'améliorer les services en anglais et en français.

2. L'instauration, en 1987, d'un nouveau système de contrôle, aidera à uniformiser les rapports provenant des différentes régions.

3. Un système permanent de mise à jour des profils linguistiques sera créé pour pouvoir suivre l'évolution normale.

4. Des mesures seront adoptées pour permettre aux employés de travailler plus facilement en français et en anglais, y compris des lexiques bilingues, des séances de formation professionnelle dans les deux langues officielles, une augmentation des communications bilingues émanant des bureaux du siège social, etc...

5. L'instauration d'un programme d'orientation plus fonctionnel à l'intention des employés du Ministère; ce programme insistera davantage sur l'aspect des langues officielles dans le cas des nouveaux employés.

6. Les cours d'anglais et de français seront augmentés dans toutes les régions en dehors de Fredericton.

7. Plusieurs nouvelles initiatives d'ordre qualitatif, dont un bon nombre portera sur une plus grande diligence à offrir les services bilingues du Ministère dès le premier contact avec le citoyen.

8. Le service des ressources humaines et les services correctionnels effectuent présentement une étude sur l'amélioration du recrutement et de l'embauche de personnel bilingue qualifié pour certains postes temporaires dans certaines régions.

9. Les services correctionnels étudient présentement les mesures à prendre pour faire face au manque de services bilingues dans certaines institutions, attribuable à la transformation de l'institution de Saint-Hilaire en centre pour les jeunes délinquants, en attendant le parachèvement prévu d'une nouvelle institution.

10. Élément capital : les correctifs déjà amorcés en vue d'assurer la mise en oeuvre de toutes les recommandations contenues dans les rapports d'évaluation de la phase I contribueront de façon importante à la solution de tous les problèmes pour la date limite du 30 novembre 1987.

B. Étape II - Nouvelles initiatives d'ordre qualitatif

La qualité d'un service signifie que ce service doit être entièrement satisfaisant et correspondre aux attentes de la clientèle. C'est particulièrement vrai dans le cas des services offerts en français et en anglais.

En mettant en oeuvre, au cours de 1987-1988, de nouvelles initiatives reliées à la qualité des services, le ministère de la Justice espère que son programme en matière de langues officielles aura sensibilisé pleinement ses employés à cette réalité, et aura réussi à fournir un niveau pleinement satisfaisant de services en français et en anglais. Le programme des langues officielles aura ainsi atteint son objectif quant à ses trois principes en matière de service au public.

QUATRIÈME PARTIE

Conclusion

Dès le début, le programme des langues officielles du ministère de la Justice a contribué à consacrer l'égalité de nos deux langues officielles dans le cadre de la juridiction du Ministère. En 1984, suite à l'enchâssement des droits linguistiques et après trois évaluations indépendantes du programme, le Ministère a procédé à une amélioration de son programme de langues officielles afin de garantir aux citoyens de la province faisant affaire avec le Ministère, en tout temps et en tout lieu, des services directs de qualité, conformément à leurs droits constitutionnels.

La phase I (1984-1986) du programme enrichi et amélioré s'est terminée le 31 décembre 1986. La présente étude a fait état des progrès réalisés au cours de la phase I, comme des lacunes à combler. Les plans de la phase II (1984-1986) comportent des correctifs pour remédier à toutes les carences et lacunes observées au cours de la phase I, ainsi que de nouvelles initiatives destinées à améliorer la qualité des services bilingues fournis.

Le Ministère espère qu'au terme de la phase II, il aura atteint l'objectif consistant à mettre en oeuvre toutes les dispositions et mesures mentionnées dans son Énoncé de principes sur les langues officielles à l'avantage du public. L'implantation des trois principes de "service au public" aura alors été réalisée, offrant ainsi une base solide pour des perfectionnements éventuels.

La publication du présent rapport s'inscrit dans le cadre de l'engagement permanent pris par le Ministère d'informer le public sur les progrès réalisés dans la mise en oeuvre du programme de langues officielles. Depuis le début, et surtout depuis les importantes améliorations apportées en 1984, la stratégie du programme a été conçue de façon à ne rien laisser au hasard. Le ministère de la Justice demeure lié par sa promesse de mettre en oeuvre son programme de langues officielles de façon à garantir l'égalité des deux langues officielles dans la vie quotidienne de tous les citoyens ayant à faire affaire avec le ministère de la Justice, en tout temps et en tout lieu. Nous comptons bien être en mesure de faire état d'une telle réussite en 1989, une fois que la phase II (1986-1988) du programme aura été réalisée. Pour l'instant, nous nous ferons un plaisir d'accueillir les demandes de renseignements ainsi que les suggestions du public.